

การศึกษาเรื่องปัญหาการชำระค่าใช้บริการของลูกค้าในการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและมูลเหตุจูงใจในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ของผู้ใช้บริการที่ชำระตรงเวลาและผู้ใช้บริการที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ประการที่สอง เพื่อศึกษาถึงความพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในการชำระค่าใช้บริการ ประการที่สาม เพื่อศึกษาถึงความพอใจต่อการจัดการเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ กสท. ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และประการสุดท้ายเพื่อศึกษาถึงความสูญเสียทางการเงินอันเนื่องมาจากการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ โดยเก็บตัวอย่างจากผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการออกใบแจ้งหนี้ในช่วงวันที่ 1-15 มิถุนายน 2544 จากแบบสอบถามทั้งสิ้น 250 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่นิยมชำระค่าใช้บริการโดยเงินสดและชำระ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ โดยมีมูลเหตุจูงใจในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้คือไม่ต้องการเสียค่าธรรมเนียมในการต่อสายหากถูกระงับการให้บริการ เนื่องจากต้องติดต่อธุรกิจในต่างประเทศเป็นประจำและมีญาติอาศัยอยู่ต่างประเทศ

ในกลุ่มผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าบริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่นิยมชำระค่าบริการโดยเงินสดและชำระ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ โดยมีมูลเหตุจูงใจในการชำระค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้คือไม่มีเวลาไปชำระและไม่เห็นความสำคัญของการชำระค่าบริการก่อนหรือหลังระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายต่างกันเพียงเล็กน้อย

ด้านความพอใจและปัญหาของผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ในการชำระค่าบริการ ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระภายในระยะเวลาที่กำหนดและกลุ่มที่ชำระค่าบริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดส่วนใหญ่มีความพอใจในเรื่องความเพียงพอของสถานที่ที่รับชำระค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ รองลงมาคือมีความพอใจในเรื่องของการให้บริการของพนักงานในการรับชำระค่าบริการ สำหรับปัญหาในการชำระค่าบริการจากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระค่าบริการภายในระยะเวลาที่กำหนดมีปัญหาเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการ ณ ธนาคาร และผู้ให้บริการทั้งสองกลุ่มมีปัญหาเกี่ยวกับการคิดดอกเบี้ยกรณีที่ไม่คืนชำระค่าบริการจนกระทั่งศาลมีคำพิพากษาให้ชำระค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศพร้อมทั้งค่าใช้จ่ายและดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปีให้แก่ กสท.

ด้านความพอใจต่อการจัดการ เกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ กสท. ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระค่าบริการภายในระยะเวลาที่กำหนดส่วนใหญ่มีความพอใจในเรื่องของระยะเวลาที่ กสท. กำหนดให้มาชำระค่าบริการได้ภายในเวลา 20 วันนับตั้งแต่วันที่ออกใบแจ้งหนี้และมีความเห็นด้วยหาก กสท. จะให้ส่วนลดกรณีที่ไม่ชำระค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศก่อนวันครบกำหนดที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้

กลุ่มผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าบริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด จากการศึกษพบว่าส่วนใหญ่มีความพอใจในการให้บริการของพนักงานที่รับชำระค่าบริการกรณีและผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมีใบแจ้งหนี้ไปแสดงในการชำระค่าบริการและเห็นด้วยกับการที่ กสท. จะจัดให้มีการจดทะเบียนผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศและให้ส่วนลดค่าบริการมากกว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศทั่วไป

ด้านความสูญเสียทางการเงินอันเนื่องมาจากการที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าบริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ จากการศึกษพบว่าในการออกใบแจ้งหนี้ค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศงวดวันที่ 1-15 มิถุนายน 2544 มีผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าบริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้เป็นจำนวนเงิน

4,321,404.56 บาท ทำให้ กสท. เกิดความสูญเสียในรูปของดอกเบี้ยที่ควรจะได้รับเป็นเงิน 45,724.02 บาท และเมื่อสิ้นเดือนธันวาคม 2544 มียอดค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศค้างชำระเป็นเงิน 1,049,439.51 บาท ทำให้ กสท. ต้องตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเป็นจำนวน 524,719.76 บาท แสดงไว้ในงบแสดงสถานะการเงินประจำปีของ กสท.

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้จ่ายบริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้เนื่องจากมีความจำเป็นต้องติดต่อกับญาติหรือธุรกิจในประเทศโดยไม่มีปัญหาในการจัดการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ กสท. สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้จ่ายบริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้เนื่องจากไม่มีเวลาไปชำระและไม่เห็นความแตกต่างของการชำระค่าใช้จ่ายบริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดังนั้น กสท. ควรสร้างแรงจูงใจให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเห็นข้อแตกต่างหรือประโยชน์อื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการจะได้รับจากการชำระค่าใช้จ่ายบริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ อีกทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกรณีที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าใช้จ่ายบริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ และหากมีการฟ้องร้องจนกระทั่งศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้ชำระค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศพร้อมทั้งค่าใช้จ่ายและดอกเบี้ยในอัตรา ร้อยละ 7.5 ต่อปี